

Orientación en el servicio. Comunicación para una atención respetuosa

Objetivo general

- Ofrecer una atención respetuosa, clara y efectiva al usuario en situaciones cotidianas y en momentos de dificultad.

Objetivos específicos

- Distinguir las diferentes necesidades de la persona usuaria para adaptar la atención de forma adecuada.
- Explorar elementos básicos de la comunicación profesional para mejorar la claridad y comprensión en la interacción.
- Adoptar formas sencillas de comunicarse con personas que expresan quejas o insatisfacción para reducir la tensión y facilitar una interacción respetuosa.
- Aplicar estrategias básicas para evitar juicios, utilizar un lenguaje descriptivo y reducir la tensión en situaciones difíciles.
- Reconocer las fases de la curva de hostilidad para responder de forma ajustada y segura.
- Seleccionar formas de colaborar con la persona usuaria para llegar a acuerdos realistas y respetuosos.
- Identificar los elementos básicos que configuran la calidad del servicio y su impacto en la experiencia de la persona usuaria.

Programa

1. Necesidades de la persona usuaria

Necesidades de reconocimiento, necesidades operativas y necesidades de información

2. Bases de la comunicación profesional

Principios de comunicación Palo Alto

- Definición de objetivos comunicativos realistas
- Empatía en situación de conflicto
- Escolta activa
- Reformulación
- La didáctica positiva, qué es y cómo utilizar

3. Comunicación en situaciones de queja o insatisfacción

4. Prevención del conflicto

- Cómo evitar juicios y adoptar un enfoque descriptivo
- Impacto de la comunicación no verbal en situaciones de tensión
- Técnicas para desescalar conflictos en la interacción con la persona usuaria

5. Gestión de la curva de hostilidad

6. Objetivo profesional: negociación colaborativa con el paciente

- Estilos de afrontamiento del conflicto
- Negociación colaborativa

7. La calidad del servicio

- Las dimensiones de la calidad
- La calidad del servicio y "el momento de la verdad"
- Las actitudes profesionales en las que se basa la calidad de la atención al ciudadano
- Un método para estudiar la calidad del servicio: el incidente crítico



Duración: 20 horas